

令和元年9月30日

八戸市議会
議長 壬 生 八十博 様

経済常任委員会
委員長 森 園 秀 一

視 察 実 施 報 告 書

本委員会は、次のとおり委員を派遣し、調査視察を実施したので、平成 31 年度行政視察等実施要領第2(3)の規定により報告します。

- 1 日 時 令和元年7月10日(水)～7月12日(金)
- 2 場 所 京都府京都市 大阪府和泉市
- 3 調査事項 (1) 京都府京都市
・京都市のインバウンドの取り組みについて

(2) 大阪府和泉市
・奨学金返還支援事業について
- 4 調査結果概要 別紙のとおり
- 5 派遣委員 森園 秀一
岡田 英
間 盛仁
高橋 貴之
久保 しょう
三浦 博司
夏坂 修
立花 敬之

経済常任委員会視察報告書

視察地 京都市
日時 令和元年7月11日(木)午前10時30分～
視察項目 京都市のインバウンドの取り組みについて
・看板などハード面の整備状況について
・観光ガイドなどの人事育成について
・民間事業者との連携について
・情報発信の強化方法について

説明者 京都市 産業観光局 観光 MICE 推進室 観光おもてなし課長 藪田哲司氏

【京都市の観光の現状】

観光客数の推移として平成27年が日帰り、宿泊合わせて5684万人で、この年が観光客数のピークであった。次の年の平成28年は5522万人で、160万人ほど減少、平成29年は5362万人で、更に160万人ほど減少している。最新の数字、平成30年では5275万人で、観光客数は減少し続けており、日本人の日帰り観光客の減少が大きい、5000万人以上を維持しているということで、観光客の数自体は非常に多い。

宿泊客数を見ると、東日本大震災のときは減少しているが右肩上がりである。平成30年の宿泊客数は1582万人で、過去最高を更新した。

その中の外国人の宿泊客数を見ると、2年前の平成29年は353万人、平成30年は450万人で、急激に数字が伸びてきている。

京都市の行政基本計画の指標にもしている観光消費額は2年前が1兆1268億円、平成30年は1兆3082億円で、京都市の人口が147万人ほどだが、京都市民の年間支出額の半分強に相当する金額が観光客により支出されており、非常に大きな経済効果があると考えている。

国・地域別では中国、台湾が非常に多く、最近の傾向では9位、10位のイタリア、スペインからの観光客が非常に伸びてきている。アジアからの観光客が確かに多いのであるが、京都市では欧、米、豪からの観光客の割合が非常に多いのが特徴である。

【京都市の観光施策】

観光振興の推進計画を策定しており、基本的にはこれに基づいて事業を進めている。

2000年の時点では観光客が3000万人ほどで横ばいの状態であったが、visit japan キャンペーンという日本全体の動きもあり、京都市にも多く来ていただくということで、観光客数5000万人の目標を立てて事業を進めた。「量」の確保に特化し、とにかくたくさんの観光客を呼び込もうという計画である。2010年までの計画であったが、目標の5000万人を2年前倒して達成することができた。

次に策定された未来・京都観光振興計画2010+5という計画では、量の確保は重要なのであるが、

これを 6000 万人、7000 万人へ増やそうとはならなかった。今後は「質」の向上ということで、観光スタイルの質を高めていこうということになり、質を向上した結果、量が確保されるという、観光客の満足度を上げることを目標に進めていく方向に転換した。

次に策定された京都観光振興計画 2020 が現在の計画である。質の向上により量も確保する考えは踏襲している。また、外国人観光客を中心に観光客が急増したことでいろいろな課題が表面化しており、現在は市民生活との調和を優先した事業を推進していこうということで、基本的な考え方は変えずに、平成 30 年 5 月に目標の上乗せ、事業の追加を行い、京都観光振興計画 2020+1 に改定をしている。現計画の観光消費額などは達成しており、市民生活との調和を図るところに重点を置いている。

計画において一貫しているところは、不満を解消し満足を伸ばすことで、毎年京都観光総合調査という大規模アンケートを実施、クレームゼロを目指し、結果を施策に活かしている。

【ハード面の整備】

宿泊環境の整備も外国人観光客の満足度を高めるために力を入れているところで、かつて京都市内は宿泊できる部屋数が少ない時期があった。部屋数を確保するためにラグジュアリーホテルを誘致することにとらわれがちになってしまうが、それだけではなく、地産地消してもらえる、京都の特産品を使ってもらえる、地域の自治会と交流を深めてもらえるといった、京都の上質な宿泊施設を誘致していこうと取り組んできた。観光需要の高まりから宿泊施設が急激に増え、部屋数としては京都市としてもほぼ満たされたであろうという見解を出している。

観光案内、Wi-Fi、トイレの整備も力を入れている。平成 23 年に観光客をたくさん受け入れる環境整備をするため、多言語対応した観光案内標識等を整備していこうということで指針を策定した。京都市には昔から観光案内標識があったのであるが、それをアップグレードしようというものである。

【人づくりとまちづくり】

人づくりとして、将来の観光経営を頑張っていこうと考えている若者を育成していく講座を京都大学と市が連携して行っている。

京都市認定通訳ガイドは、京都市、宇治市、大津市で連携して、外国人の満足を向上、市民生活と調和した観光の実現、インバウンドで活躍する人材の育成を期待して実施している取り組みである。外国人観光客は京都の歴史や文化の関心が高く、このニーズに答えなくてはいけないということで、案内や、説明ができる人材が必要になってくる。また、そのレベルも高くなくては外国人観光客の満足度向上につながらないため、京都市独自の研修項目を設けて人材育成をしている。

【民間事業者との連携】

外国人観光客の受け入れ環境の向上を図るため、語学やマナー、クレジットカードや交通系 IC カード決済機器を搭載している運転者及び車両をフォーリンフレンドタクシーとして認定し、専用乗り場を設置する実証実験を実施、平成 29 年度には本格運行を開始。京都駅以外からも乗車できるよう配車アプリも開始した。

ハード整備にもつながるが、イスラム教徒が安心して京都を観光できるよう、民間企業と連携し礼拝が可能な施設やハラール認証のレストランを拡充するとともに、ホームページで情報発信を行っている。

【情報発信】

オリジナルのWEBサイトでは、基本的な情報を13の言語に対応して情報発信するとともに、14の海外情報拠点を持っている。現地でマーケティングを行ったり、京都市からの情報発信をしてもらっている。

情報発信の一環として、海外のメディア取材に対しフォローを行っており、京都市の映像を使ってもらうことで10億円以上の広告費換算効果が出ていると試算している。

海外出展も行っており、海外の富裕層をターゲットとした旅行企画を行う事業者と商談会を行い、旅行者の獲得を狙っている。

【課題】

京都市の観光が抱える課題として、違法民泊の増加や、外国人観光客によるものが中心であるが、マナー問題、混雑が挙げられる。行政側の課題として、市の隅々まで経済効果を届かせる京都経済へのさらなる貢献がある。

民泊については、作られる際に日本で一番厳しい基準に対応している。作られた後は何か事案があれば駆けつけ指導することで対応することが可能である。

外国人観光客のマナーについては、WEBサイトのトリップアドバイザーと連携し、守ってほしい習慣、マナーを紹介し空港や宿泊施設で配付するとともに、インターネットでも世界中に公開している。さらに、トイレの使い方ステッカーを貼ったり、地区によっては高札を作成して掲示している。

混雑にはいろいろあり、観光地が混んでいる、道路が混んでいる、京都市では市バスが発達しているが、バスが混んでいるといったものがある。場所、時間に集中が起きているために混雑しているので、それらを解消するため分散化や周遊性の向上、啓発活動、バスにおいては地下鉄への誘導など、時間帯、季節、場所の分散を図る様々な取り組みを行っている。

【宿泊税の導入】

京都市には、京都ならではの歴史、自然、文化を守り創造し未来に引き継ぐ役割が求められているため、様々な取り組みが必要と考えている。サービスの一層の充実を図るため、受益と負担の関係から宿泊する人にも一定の負担を求めることは合理性があると考え、財源確保として平成30年10月1日から宿泊税を導入、京都市の観光に関するソフト、ハードの取り組みの財源として活用している。

【観光協会との連携】

市では観光協会と密接に連携して事業を展開しており、執務室も一緒にしている。観光協会は多数の事業所が会員にることから、地域の稼ぐ力を伸ばし事業者支援を行うとともに政策課題解決

の事業推進をしてもらっている。

新たな観光振興体制として、京都市版 DMO の構築・運営を目指している。行政としての京都市には庁内各部署や他の行政機関との連携といった強みがあるとともに、予算、人事の仕組み、公平性が求められるといった弱みや制約があるため、その部分を補完また相互の連携を図ることで、訪れてよし、働いてよし、住んでよしの持続可能な世界が憧れる国際文化都市を実現できるよう取り組んでいる。京都市観光協会は会員数が 1500 を超え、非常に力のある団体であるため、今後も密接に連携をして観光に関する取り組みをしていくことになると考えている。

【所管】

京都市は人口 140 万人を超える政令市であり、中核市の当市より規模が大きい自治体である。日本の最先端と言ってもよい京都市の観光の取り組みを検証することで、より多面的な視点から当市にとって参考となる事例をとらえることができた。

観光客の増加による観光消費額の増は地元経済に大きく貢献している反面、特に外国人観光客の増によるデメリットの部分の解決には地道な取り組みをしなければならない。

習慣の違いから、外国人観光客にとっては悪いことをしているつもりがなくても、住民には迷惑がかかっている事例もあることから、外国人観光客への習慣・マナーの周知に力を入れることで、市民の生活と観光客の満足の調和を図っていくことが大事である。

当市と比べると観光資源、観光客の規模が比べ物にならないほど大きい京都市では、その分いろいろなハード、ソフト、人づくり、情報発信の取り組みをきめ細かく行っており、非常に参考となった。京都市の取り組みを踏まえ、今後の議会活動に活かしていきたい。

経済常任委員会視察報告書

視察地 和泉市

日時 令和元年7月11日(木)午後3時～

視察項目 奨学金返還支援事業について

- ・事業実施の経緯について
- ・申し込み状況について
- ・事業の周知方法について

説明者 和泉市 環境産業部 商工労働室 労働政策担当課長 関本圭介氏
〃 商工推進担当課長 井阪弘樹氏

【事業実施の経緯について】

市内の企業から、若い労働者が減少しており、何か行政として打てる手はないかとの意見が市長へあり、平成29年6月の市長選後の所信表明にこの奨学金返還支援事業が盛り込まれた。

大学や市内企業に調査を行ったところ、

- ・地元での就職希望者は増加傾向にあるものの、都心部(大阪市)での希望者が多数を占めている
- ・大学生の40パーセント前後が奨学金の貸与を受けている
- ・和泉市内の企業には30歳未満の若者人材が不足している

ということがわかった。

そこで、市内企業の就職を条件として奨学金の返還を支援することで、市内の若者人材不足の解消につなげる目的でこの事業が創設された。補助目的としては、和泉市内の企業の若者人材確保、労働者の定着、雇用の安定、和泉市への定住促進を図るものである。

案として、はじめは、もの作りの大学である理学部、工学部等に在籍している、卒業後の就職先として市内の製造業に就職を希望しているなど、もの作りにこだわった内容で考えていたが、対象者があまりにも限定されるということで、在学中の学部や就職先の職種、受けていた奨学金の種類も考え範囲を広げていった。

【申請から受給の流れ】

申請の順序としては、認定申請をしてもらい、和泉市への居住と、市内企業の就職の意志の確認を行う。申請してもらった翌年度の4月30日までに和泉市への居住と市内企業への就職の確認を行う。その後交付申請をしてもらい、報告内容の確認を行った上で補助金を交付する。

具体的には、申請期間は7月1日から12月28日まで、募集人数は20人で受付順とし、定員に達したところで募集を終了している。申請できる人は

- ① 満30歳未満であること
- ② 独立行政法人日本学生支援機構の奨学金の貸与を受けていること
- ③ 正規雇用により就労していないこと

- ④ 和泉市に居住または翌年 4 月 30 日までに居住する意思があること
 - ⑤ 翌年 4 月 30 日までに和泉市内企業等に正規雇用（公務員等を除く）で就労する意思があること
 - ⑥ 過去にこの制度に基づく補助を受けたことがないこと
 - ⑦ 大学等を卒業または翌年 3 月 31 日までに卒業見込みであること
- をすべて満たすことが条件である。

この中で、④と⑤に関しては申請時点で意思があればよいとしており、郵送は不可で直接持参してもらうこととしている。

認定決定を受けた後は状況報告をしてもらうこととなり、決定を受けた翌年度の 5 月 1 日から 8 月 31 日までとしている。その際、申請時点で意思があればよいこととしていた④和泉市内の居住、⑤和泉市内企業への正規雇用を確認する。

状況報告の後に交付申請をしてもらうこととなり、交付申請できる人は、

- ① 認定決定を受けていること
- ② 状況報告を行っていること
- ③ 状況報告を行ったときから継続して和泉市内に住民登録があること
- ④ 状況報告を行ったときから継続して同一の和泉市内企業等に正規雇用で就労していること
- ⑤ 奨学金返還の遅延がないこと
- ⑥ 和泉市市税に滞納がないこと

を満たす人である。

③の住民登録、⑥の市税の滞納に関しては、市が調査することに同意してもらう必要がある。

交付申請は状況報告を行った次の年度になるが、特例として申請時に卒業していた既卒者の場合は認定決定の年度中に和泉市に住民登録があり、市内企業に正規雇用されていれば、状況報告を行った年度中に交付申請をしてもらうことができる。

補助の内容であるが、月額 2 万円を上限とする前年度中に返還した奨学金の額とし、交付対象期間は最大 36 か月、満額では 72 万円となる。

現行制度では大学、短大などを想定しているが、今後対象を高校生にも拡大する方向で検討している。

【申し込み状況】

平成 30 年度の申し込み状況は 7 月 1 日から募集を開始し、10 月 9 日に募集人数の 20 人に達したため募集を終了した。募集終了後にも数件問い合わせがあった。

新卒、既卒では新卒者 10 人、既卒者 10 人で、既卒者の人数は予想していたより多かった。学校種別では大学が 11 人、短大が 6 人、専門学校が 3 人である。

市外の企業へ就職が決定したため該当しなくなったとの連絡が 1 名から入っている。

【事業の周知方法】

周知は市の広報誌、ホームページへの掲載をするとともに、奨学金を貸与する独立行政法人日本学生支援機構のホームページにも掲載を依頼した。また、チラシを作成し自治会での回覧をお願いしたほか、商工会議所、大阪府内の大学、短大、高専、市内外のハローワーク、労働事務所にも設置

をお願いした。加えて、ツイッター、フェイスブックなどの SNS でも周知を行った。

【所感】

和泉市は大阪市中心部へ電車で 30 分ほどでアクセスできるため、大阪市へ通勤している人が多い、いわゆるベッドタウンである。

この支援事業は実施したばかりで、担当部署でも効果がどう出るかまだ分からないようであるが、市内への若者人材の確保、労働者の定着、定住促進を図るための市の本気度を示すインパクトのあるいい取り組みであると感じた。

当市では、保育士を養成する奨学金貸与制度を実施しているが、奨学金返還支援事業はまだ実施されておらず、人口が減少していくことが確実視されている当市にとって、若い世代の働き手の確保、定住の促進を図る施策の一つとして非常に参考となった。今後の政策提案の参考としていきたい。